

RELATÓRIO DE GESTÃO **OUVIDORIA**

Exercício 2025

EQUIPE DA OUVIDORIA

Nathália Andreia Pinheiro Coêlho

Ouvidora substituta da Agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD)

Cristiane Miranda Araújo

Coordenadora de Atendimento

Adenice Araújo de Medeiros

Aline Caldas Balbino Da Silva

Andrea Teresa Castro de Andrade

Angelica Ferreira da Silva Bosco

Aparecida Ceila Teixeira Batista

Giulia Alves Sánchez

Leila Leal Leite

Leon Murelli Silveira

Vitória Alves Ferreira

Equipe

Equipe da Ouvidoria

Elaboração de conteúdo

André Scofano e Camille Pietra

Projeto gráfico

Equipe da Ouvidoria

Editoração eletrônica



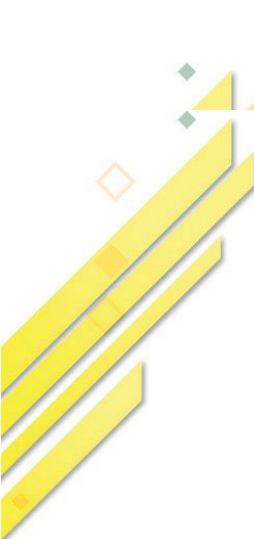
Lista de Abreviaturas e Siglas

Agência Nacional de Proteção de Dados.....	ANPD
Assessoria de Comunicação.....	ASCOM
Comissão do Processo Seletivo Simplificado.....	COPSS
Comissão Mista de Reavaliação de Informações.....	CMRI
Comunicação de Incidente de Segurança.....	CIS
Controladoria-Geral da União.....	CGU
Coordenação de Atendimento.....	CA
Coordenação-Geral de Fiscalização.....	CGF
Coordenação-Geral de Relações Institucionais e Internacionais.....	CGRII
Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação.....	CGTI
Coordenação-Geral de Tecnologia e Pesquisa.....	CGTP
Coordenação-Geral de Administração.....	CGA
Coordenação-Geral de Normatização.....	CGN
Corregedoria.....	COR
Dimensionamento da Força de Trabalho.....	DFT
Serviço de Métodos e Qualidade.....	SEMEQ
Estatuto Digital da Criança e do Adolescente.....	ECA DIGITAL
Gabinete do Diretor Presidente da Agência Nacional de Proteção de Dados.....	GAB/ANPD
Gabinete da Diretora Miriam Wimmer.....	DIR-MW
Lei de Acesso à Informação.....	LAI
Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.....	LGPD
Microempreendedor Individual.....	MEI
Ouvidoria da Agência Nacional de Proteção de Dados.....	OUV/ANPD
Procedimento Operacional Padrão.....	POP
Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais	RIPD
Secretaria-Geral.....	SG
Divisão de Serviço de Métodos e Qualidade.....	SEMEQ
Serviço de Informações ao Cidadão.....	SIC
Sistema Eletrônico de Informações.....	SEI
Transferência Internacional de Dados.....	TID



Lista de Tabelas

Tabela 1 -	Lista de assuntos e subassuntos tratados no Fala.BR.....	14
Tabela 2 -	Manifestações encaminhadas para unidades internas, por competência.....	17
Tabela 3 -	Demandas encaminhadas para a Coordenação-Geral de Fiscalização por assunto.....	18
Tabela 4 -	Lista de assuntos e subassuntos frequentes de LAI.....	23



Lista de Gráficos

Gráfico 1 -	Série histórica do quantitativo de manifestações recebidas em 2024 e 2025.....	12
Gráfico 2 -	Quantitativo de manifestações, por tipologia, tratadas no Fala.BR em 2025.....	13
Gráfico 3 -	Quantitativo de manifestações encaminhadas para unidades internas por tipologia.....	20
Gráfico 4 -	Quantitativo de pedidos de acesso à informação tratados por ano.....	22
Gráfico 5 -	Quantitativo de pedidos de acesso à informação tratados entre 2021 e 2025.....	22
Gráfico 6 -	Quantidade de manifestações encaminhadas por unidade interna.....	25
Gráfico 7 -	Tipos de decisões no pedido inicial.....	26
Gráfico 8 -	Tipos de motivações às negativas de acesso a pedido inicial.....	26
Gráfico 9 -	Tipos de motivações às negativas de acesso parcial ao pedido inicial.....	27
Gráfico 10 -	Tipos de decisão nas respostas no pedido inicial que ensejaram recursos de 1ª instância.....	28
Gráfico 11 -	Decisões recursais da 2ª instância (ANPD)	29
Gráfico 12 -	Decisões recursais da 3ª instância (CGU)	29
Gráfico 13 -	Decisões recursais da 4ª instância (CMRI)	30



SUMÁRIO

6	Sumário Executivo
8	1 Introdução
9	2 Ouvidoria da ANPD
9	2.1 Estrutura Organizacional
9	2.2 Força de Trabalho
10	2.3 Canais de Atendimento
11	3 Manifestações de Ouvidoria
11	3.1 Análise das manifestações de ouvidoria recebidas
15	3.2 Análise de demandas por competência e tratamento especializado
21	4 Transparência e acesso à informação
21	4.1 Pedidos de acesso à informação
27	4.2 Recursos
31	5 Outras ações realizadas em 2025
34	6 Considerações finais e desafios futuros



Sumário Executivo

Este Relatório de Gestão representa um instrumento de transparência e prestação de contas por meio do qual a Ouvidoria da Agência Nacional de Proteção de Dados (Ouv/ANPD) apresenta as principais demandas recebidas, os trabalhos efetuados e os resultados alcançados no exercício de 2025, em conformidade com as exigências da Lei nº 13.460/2017.

Nesse período, a atuação da Ouvidoria da ANPD demonstrou capacidade operacional para atendimento e tratamento das demandas, mesmo diante de um contexto de quadro reduzido de servidores e aumento no volume de demandas recebidas, bem como atuação em novas iniciativas. A seguir, são apresentadas informações sobre as demandas tratadas, os desafios enfrentados pela unidade, as soluções adotadas e as ações realizadas, em 2025, pela Ouv/ANPD.

Por oportuno, este Relatório também consolida dados sobre o tratamento dos pedidos de acesso à informação naquele ano pela Agência, uma vez que, na ANPD, a Ouvidoria é a unidade responsável pela coordenação do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC).

Destaque-se que, em 2025, houve um marco relevante no fortalecimento institucional da ANPD, uma vez que a autarquia foi transformada em agência reguladora¹ e dotada de novas competências, bem como de maior autonomia funcional, técnica, decisória, administrativa e financeira. À ANPD, foi atribuída a competência para a regulamentação e a fiscalização do disposto na [Lei nº 15.211, de 17 de setembro de 2025](#) (Estatuto Digital da Criança e do Adolescente – ECA Digital²).

¹ Por meio da [Medida Provisória nº 1.137, de 17 de setembro de 2025](#), convertida na [Lei nº 15.352, de 25 de fevereiro de 2026](#), que a inseriu no rol de Agências descrito na [Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019](#). A [Lei nº 15.211, de 17 de setembro de 2025](#), Estatuto Digital da Criança e do Adolescente (ECA Digital), estabeleceu novas regras para a proteção de crianças e adolescentes no ambiente digital. Foram criadas obrigações para plataformas digitais com vistas à prevenção e à mitigação de riscos ao público infantil, incluindo disposições sobre supervisão parental, aferição de idade, jogos eletrônicos e publicidade comercial. Após a sanção da lei, o Presidente da República editou o [Decreto nº 12.622, de 17 de setembro de 2025](#), que **conferiu à ANPD a competência para zelar pela aplicação da nova legislação, regulamentar parte de seus dispositivos e fiscalizar o seu cumprimento em todo o território nacional**.

² O ECA Digital entrou em vigência a partir de 17 de março de 2026, seis meses após sua publicação no Diário Oficial da União.

Considerando esse novo cenário, cabe destacar que a Lei das agências reguladoras³ apresenta diretrizes específicas sobre a atuação da Ouvidoria, tendo em vista a garantia de estrutura, de recursos, da independência e da legitimidade necessárias para o exercício das atribuições da unidade e da atuação do(a) Ouvidor(a).

Diante das novas competências da ANPD quanto à regulamentação e fiscalização do ECA Digital, vislumbram-se novos desafios quanto à recepção e ao tratamento de demandas com assuntos sensíveis, assim como o potencial fortalecimento do papel da Ouvidoria como canal essencial de participação e controle social e na produção de informações estratégicas para a gestão e a alta administração da Agência.

Ouvidoria da ANPD em números - ano 2025

Quadro 1 - Atuação no tratamento de manifestações da Ouvidoria

Indicadores	2025
Manifestações de Ouvidoria Recebidas	2.236
Manifestações encaminhadas a outro órgão, por competência	170
Manifestações tratadas pela Ouvidoria ANPD	1838
Manifestações encaminhadas para unidades internas	170
Manifestações arquivadas pela Ouvidoria ANPD	228
Tempo médio de resposta da Ouvidoria	5,6 dias

Fonte: Elaboração própria com base no Painel Resolveu e no monitoramento interno (2026)

Quadro 2 - Atuação no Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

Indicadores	2025
Pedidos recebidos de acesso à informação	230
Pedidos encaminhados a órgão externo, por competência	46
Pedidos tratados pela ANPD	184
Pedidos respondidos pelo próprio SIC da ANPD	78
Pedidos encaminhados às unidades internas da ANPD	106
Tempo médio de resposta do pedido inicial	13,7 dias
Quantitativo de recursos recebidos em 1ª instância	19

Fonte: Elaboração própria com base no Painel LAI e no monitoramento interno (2026)

³ [Lei nº 13.848, de 25 junho de 2019](#)





1 Introdução

A Ouvidoria da Agência Nacional de Proteção de Dados (OUV/ANPD) representa uma instância de participação e controle social, constituída como um órgão seccional na estrutura organizacional da entidade. Desde a sua instituição, em 2021, a unidade tem como papel central receber, analisar e tratar manifestações, como reclamações, solicitações, sugestões, elogios e denúncias, além de coordenar o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC).

O exercício de 2025 apresentou um marco histórico institucional com a transformação da Autoridade em Agência Nacional de Proteção de Dados, consolidada pela Medida Provisória nº 1.317/2025. Essa mudança conferiu à ANPD maior autonomia funcional, técnica, decisória, administrativa e financeira, além de reestruturar sua organização interna. Tal transição estratégica permitiu à Agência fortalecer seu papel regulador e fiscalizatório, o que refletiu em um aumento na complexidade das demandas tratadas pela Ouvidoria.

Sendo assim, em observância ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/2017, este Relatório visa divulgar os principais feitos alcançados pela OUV/ANPD no ano informado, ordenados em tópicos sobre a estrutura organizacional da unidade, análise detalhada sobre as manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação, além de iniciativas relacionadas à transparência ativa e à Carta de Serviços. As informações aqui apresentadas também serão insumos para definir ações estratégicas para o ano seguinte, com foco em melhoria contínua e inovação no atendimento qualificado ao usuário e na gestão da unidade.



2 Ouvidoria da ANPD

No decorrer de 2025, a gestão empenhou-se em estruturar e aprimorar fluxos e procedimentos internos da Ouvidoria/ANPD, de forma a permitir o pleno funcionamento e cumprimento das diretrizes de participação e controle social.

A seguinte seção detalha a estrutura organizacional, a composição da força de trabalho e canais de atendimento disponíveis para a interação com o público.

2.1 Estrutura Organizacional

A Ouvidoria da ANPD é composta por duas subunidades que dividem as competências finalísticas da unidade:

- › **Coordenação de Atendimento (CA):** responsável pelas atividades típicas de ouvidoria, pelo tratamento de manifestações (reclamações, solicitações de providências, sugestões, elogios sobre a atuação da ANPD e denúncias contra seus agentes), pela avaliação dos serviços prestados pelo órgão e pelo esclarecimento de dúvidas dos usuários sobre a LGPD e a atuação da Agência; e
- › **Divisão de Serviço de Métodos e Qualidade (SEMEQ):** responsável especialmente pelo atendimento do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), coordenando o tratamento dos pedidos fundamentados na Lei de Acesso à Informação (LAI - Lei nº 12.527/2011) e zelando pelo adequado atendimento à transparência passiva.

2.2 Força de Trabalho

No exercício de 2025, a Ouvidoria da ANPD teve uma redução significativa em sua composição de pessoal, o que implicou em uma redução temporária de sua capacidade operacional. Inicialmente, a unidade contava com um quadro de seis servidores requisitados e uma colaboradora terceirizada, mas, no decorrer do ano, houve uma redução de três servidores que foram movimentados para outros órgãos.

Para minimizar os impactos e assegurar a continuidade do serviço prestado, a unidade promoveu um processo seletivo para requisição de novos servidores, o que permitiu uma recomposição da equipe com mais duas novas

servidoras requisitadas de outros órgãos. Assim, o quadro de pessoal da unidade encerrou o período com cinco servidores e uma colaboradora terceirizada.

2.3 Canais de Atendimento

A Ouvidoria disponibiliza diferentes formas de acesso para que o usuário registre suas manifestações:

- › **Canal Eletrônico (Online):** A Plataforma Fala.BR é o canal prioritário e obrigatório para o registro de manifestações e pedidos de acesso à informação (LAI). As demandas registradas online permitem ao cidadão acompanhar prazos, o histórico do tratamento, os responsáveis pelo tratamento e receber respostas oficiais de forma ágil.
- › **Atendimento Presencial:** A unidade dispõe de instalações físicas para atendimento ao público no seguinte endereço: Setor Comercial Norte (SCN), Quadra 6, Conjunto "A", Edifício Venâncio 3000, Bloco "A", 8º andar, CEP 70.716-900, Brasília – DF. O horário de funcionamento é de segunda à sexta-feira, das 9h às 12h e das 14h às 17h.
- › **Correspondência (cartas):** Manifestações também podem ser encaminhadas via correspondência convencional ou por meio de formulários impressos (no caso de pedidos de acesso à informação) enviados ao endereço da unidade.
- › **Telefone e e-mail:** Os contatos telefônicos e o correio eletrônico institucional são utilizados apenas para pré-atendimento e esclarecimento de dúvidas gerais. É importante ressaltar que não são registradas manifestações ou pedidos de acesso à informação por meio do telefone ou e-mail. Os usuários que utilizam esses meios são redirecionados para os canais oficiais, como o Fala.BR, o sistema de Requerimentos da fiscalização ou o agendamento para atendimento presencial.



3 Manifestações de Ouvidoria

Na Ouvidoria, a Coordenação de Atendimento (CA) é responsável, em princípio, pelo tratamento de dois tipos de demandas:

- › Manifestações de ouvidoria: reclamações, sugestões, solicitações de providências, elogios e denúncias contra a Administração Pública, especialmente acerca da atuação da própria ANPD e de seus agentes;
- › Esclarecimento de dúvidas relacionadas à LGPD, à atuação da Agência e à proteção de dados pessoais.

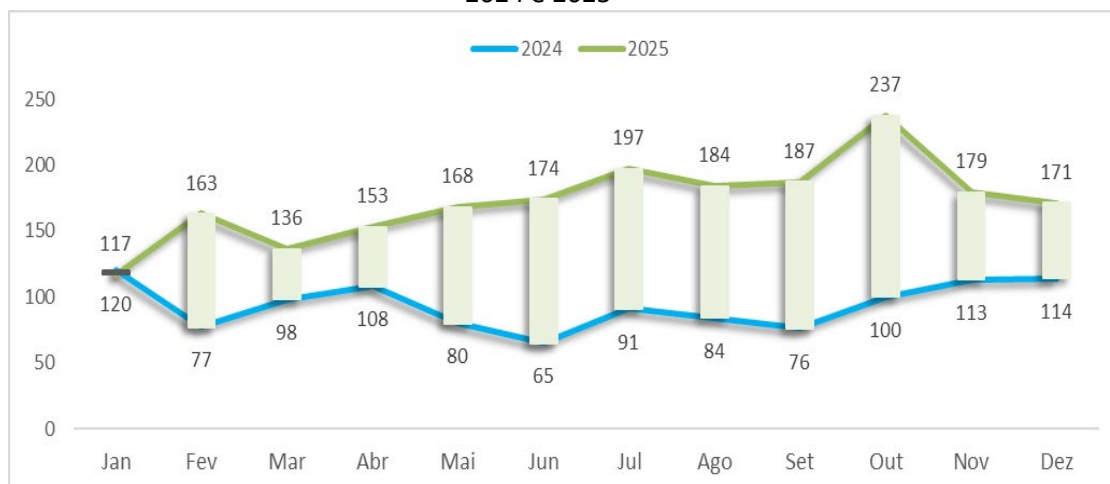
Conforme será apresentado neste Relatório, grande parte das demandas recebidas pelos canais de atendimento da Ouvidoria, em 2025, foram requerimentos referentes a possíveis descumprimentos da LGPD e ao tratamento de dados pessoais realizado pelos agentes regulados (controladores). A partir da análise do conteúdo e objeto dessas demandas, observa-se que ainda há um amplo desconhecimento na sociedade sobre a legislação de proteção de dados pessoais e sua aplicação.

3.1 Análise das manifestações de ouvidoria recebidas

Em 2025, houve um aumento considerável na busca pelos atendimentos da Ouvidoria/ANPD em relação ao ano anterior. A unidade recebeu um total de **2.236** manifestações por meio da Plataforma Fala.BR, das quais 1.838 foram respondidas - sendo 170 encaminhadas para unidades internas -, e 228 arquivadas, em sua maioria, por motivo de duplicidade ou falta de clareza e insuficiência de dados. Ademais, 170 manifestações foram recebidas e encaminhadas para ouvidorias de outros órgãos, uma vez que tratavam de assuntos que não eram de competência da ANPD.

O gráfico 1, a seguir, contempla a série histórica comparativa do quantitativo de manifestações recebidas pela Ouvidoria mensalmente, em 2024 e 2025, por meio da plataforma Fala.BR.

Gráfico 1 – Série histórica do quantitativo de manifestações recebidas mensalmente em 2024 e 2025



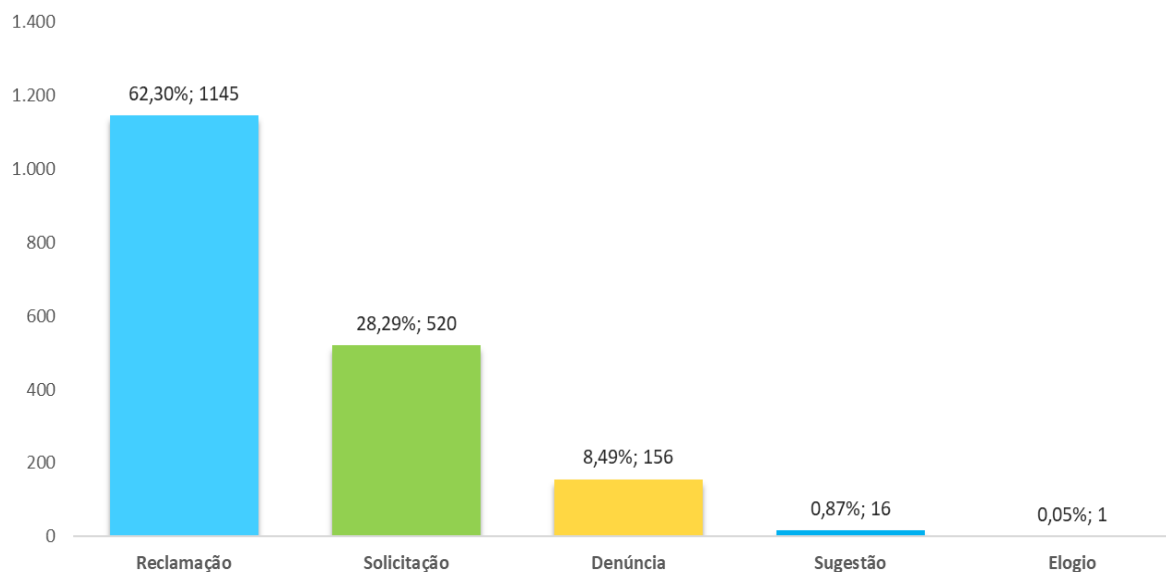
Fonte: Elaboração própria com base no Painel Resolveu (2026)

Conforme o gráfico 1, nota-se uma expansão substancial na demanda pelos serviços da Ouvidoria, com o volume total de manifestações subindo de 1.126, em 2024, para 2.066, em 2025, o que representa uma alta de 83,48%. Com exceção do mês de janeiro, todos os períodos do ano analisado apresentaram crescimento acentuado, com picos de variação superiores a 130% em meses como junho, setembro e outubro.

Quanto aos pré-atendimentos prestados principalmente por meio de orientações, o correio eletrônico institucional (e-mail) registrou o tratamento de 971 demandas. Paralelamente, houve 266 atendimentos telefônicos.

Quanto à duração dos atendimentos realizados por meio da Plataforma Fala.BR, as manifestações foram respondidas em cerca de 5,6 dias, o que corresponde a uma redução em relação ao tempo médio apresentado, em 2024, de 6,3 dias. Considerando que o prazo de resposta é inicialmente de até 30 (trinta) dias e que o número de demandas aumentou significativamente no período, verifica-se que a OUV/ANPD apresentou um atendimento tempestivo, em conformidade com os prazos legais estabelecidos, mesmo com um quadro de pessoal reduzido.

Gráfico 2 – Quantitativo de manifestações, por tipologia, tratadas no Fala.BR em 2025



Fonte: Elaboração própria com base no Painel Resolveu (2026)

Em termos de tipologias das manifestações, o gráfico 2 indica que **a maior parte (62,30%) das demandas foi classificada como reclamação**. Cumpre destacar que, **em sua grande maioria, essas reclamações apresentavam requerimentos que reportavam à ANPD possíveis descumprimentos da LGPD**. Em regra, os requerimentos LGPD apresentam alguma insatisfação ou comunicam alguma irregularidade quanto à atuação dos agentes controladores no tratamento de dados pessoais. Trata-se, portanto, de demandas de competência da área finalística, qual seja, da unidade de fiscalização da Autarquia.

As **solicitações consolidaram-se como a segunda tipologia mais frequente, representando 28,29% do volume total**. Observa-se que, dentro desse grupo, houve uma incidência significativa de relatos sobre descumprimentos à LGPD, nos quais os usuários buscavam a intervenção da Agência quanto ao exercício de sua função fiscalizatória, especialmente em casos de vazamentos ou demais incidentes de segurança com dados pessoais. Quanto às denúncias recebidas, a maioria foi registrada de forma anônima, versando predominantemente sobre possíveis irregularidades no tratamento de dados pessoais.

Em relação a sugestões (0,87%) e elogios (0,05%), o gráfico reforça que, embora haja um canal aberto para a proposição de melhorias, a percepção dos usuários sobre o papel da Ouvidoria ainda está principalmente vinculada à busca por soluções para insatisfações pontuais ou pedidos de providências,

demonstrando que o cidadão utiliza o canal eminentemente como instância de reparação de direitos.

Tabela 1 – Lista de assuntos e subassuntos tratados no Fala.BR

Assunto/Subassunto	Qtd	%
Dados Pessoais - LGPD	1435	78,07%
Requerimentos LGPD (petições e denúncias)	470	25,57%
Exercício de direitos - outros controladores	186	10,12%
Vazamento de dados, fraude ou utilização indevida por terceiros	390	21,22%
Tratamento de dados por pessoas naturais ou jurídicas de direito privado	92	5,01%
Tratamento de dados de pessoa jurídica	86	4,68%
Tratamento de dados pelo poder público	54	2,94%
Ausência de elementos	38	2,07%
Hipótese de Tratamento	33	1,80%
Outros	27	1,47%
Tratamento de dados pessoais de crianças e adolescentes	12	0,65%
Tratamento por pessoa natural para fins particulares e não econômicos	7	0,38%
Microempreendedor Individual - MEI	6	0,33%
Atuação da ANPD	6	0,33%
Ações de fiscalização	6	0,33%
Transferência Internacional de Dados Pessoais (TID)	4	0,22%
Tratamento de dados pessoais - Atividades excepcionadas (art. 4º da LGPD)	4	0,22%
Encarregado	3	0,16%
Registro das operações de tratamento	3	0,16%
Comunicação de incidente de segurança	2	0,11%
Tratamento de dados do poder público por pessoa de direito privado	2	0,11%
Tratamento para fins acadêmicos e para estudos por órgão de pesquisa	2	0,11%
Contas em plataformas sociais	2	0,11%
Outros em Administração	85	4,62%
Atuação da ANPD	57	3,10%
Ausência de competência da ANPD	14	0,76%
Outros	7	0,38%
Andamento de demanda anterior	3	0,16%
Cursos e certificações	2	0,11%
Contratos e licitações	2	0,11%
Atendimento ao público	71	3,86%
Serviços ANPD	42	2,29%
Atuação da ANPD	17	0,92%
Tramitação de protocolos e procedimentos	9	0,49%
Protocolo e peticionamento eletrônico	2	0,11%
Outros	1	0,05%
Concursos e processos seletivos	56	3,05%
Ingresso de agentes públicos	42	2,29%
Outros	10	0,54%
Previsão de concurso	4	0,22%
Defesa do Consumidor	47	2,56%
Relação de consumo/prestação de serviço	47	2,56%
Outros em Comunicações	43	2,34%

Contas em plataformas sociais	40	2,18%
Outros	3	0,16%
Outros	43	2,34%
Outros	43	2,34%
Redes Sociais	26	1,41%
Plataformas sociais e serviços de internet	26	1,41%
Defesa da concorrência e do consumidor; defesa comercial	21	1,14%
Relação de consumo/prestação de serviço	21	1,14%
Registro e Cadastro de Empresas	11	0,60%
MEI - Divulgação de dados cadastrais	11	0,60%
Total Geral	1838	100,00%

Fonte: Elaboração própria com base no Painel Resolveu (2026)

Conforme a tabela 1, o assunto "Dados pessoais – LGPD" consolidou-se como o mais frequente na plataforma Fala.BR, representando 78,07% do volume total. Por ser uma categoria abrangente, ela engloba temas transversais sobre a aplicação da legislação de proteção a dados pessoais por titulares, agentes de tratamento e pela própria ANPD.

No que tange aos subassuntos ou temas mais específicos, observa-se uma **predominância de requerimentos LGPD e relatos de vazamentos ou fraudes com dados pessoais**. Nestes casos, a Ouvidoria exerce um papel essencialmente pedagógico, prestando orientações técnicas sobre o exercício de direitos de titulares e indicando as medidas protetivas ou providências adequadas às situações reportadas.

3.2 Análise de demandas por competência e tratamento especializado

Faz-se necessário pontuar que a Ouvidoria da ANPD recebe um grande volume de relatos que, após análise técnica, verifica-se que são alheias à sua competência direta ou exigem o suporte de áreas finalísticas especializadas para um atendimento conclusivo. Sendo assim, a Ouvidoria encaminha essas manifestações para unidades internas da Agência ou para órgãos externos competentes, visando garantir a eficiência e a resolutividade do atendimento público. Entre os principais exemplos dessas demandas, destacam-se:

- › **Requerimentos:** denúncias de descumprimento à LGPD cometidas por controladores ou petições de titulares para exercício de direitos;
- › **Consultas jurídicas:** questionamentos sobre situações hipotéticas ou concretas que buscam um posicionamento individualizado da Agência sobre a aplicação da lei;
- › **Assuntos transversais:** temas específicos que requerem competência técnica das diversas unidades organizacionais da ANPD; e,

- › **Manifestações de ouvidoria interna:** questões administrativas, de gestão de pessoal, de infraestrutura, de conduta funcional, entre outros assuntos relacionados ao ambiente interno de trabalho, provenientes dos próprios agentes públicos da Agência.

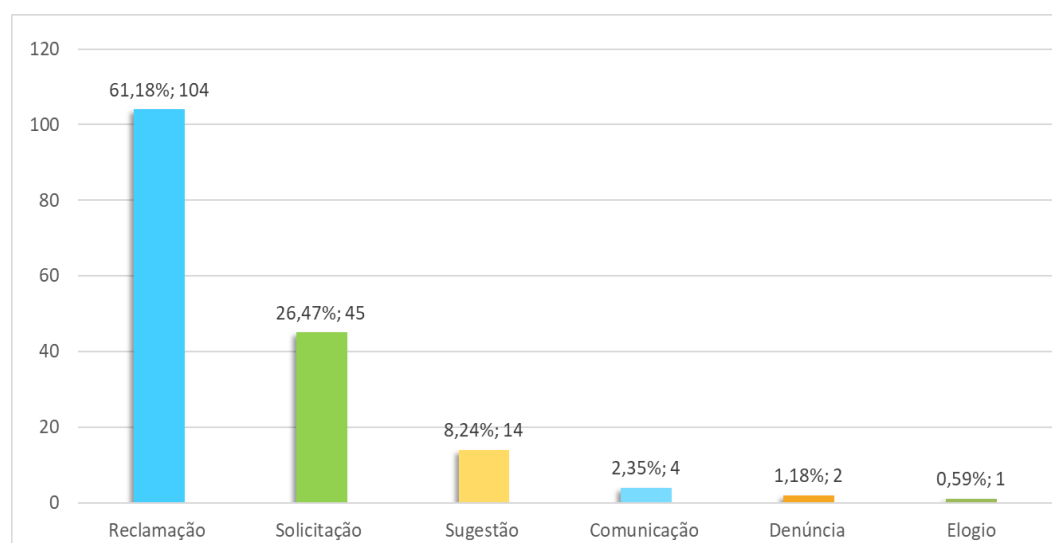
Em relação ao tratamento dos requerimentos, a Ouvidoria, em regra, orienta o usuário a utilizar o canal da Coordenação-Geral de Fiscalização (CGF), que possui sistema próprio para a recepção de comunicações que reportam infrações relacionados à proteção de dados pessoais.

No caso das consultas, a Ouvidoria esclarece aos usuários que, em regra, a ANPD não realiza consultorias jurídicas individualizadas, orientando-os sobre o processo regulatório e indicando os guias, regulamentos e enunciados já publicados como referência técnica. Por iniciativa própria ou a pedido dos demais gestores, a Ouvidoria oportunamente consolida o teor dessas consultas, como subsídio, por exemplo, para o processo regulatório da LGPD, sob competência da ANPD.

Quanto às manifestações de competência técnica e àquelas inerentes à ouvidoria interna, a unidade promove articulação direta com as áreas responsáveis na Agência. Esse fluxo de cooperação é fundamental para demandas que exigem direcionamentos específicos e rigor técnico para garantir a resolutividade das respostas oferecidas ao cidadão.

A seguir, são apresentados, em detalhes, as interações e o volume de suporte prestado pelas áreas internas à OUV/ANPD em 2025.

Gráfico 3 – Quantitativo de manifestações encaminhadas para unidades internas, por tipologia



Fonte: Elaboração própria com base no monitoramento interno (2026)

O gráfico 3 revela que, do total de 170 manifestações que demandaram suporte especializado, a tipologia “reclamação” foi a mais expressiva, com 104 (61,18%) ocorrências. Esse resultado sugere que a maioria das interações que demandaram ação interna versavam sobre insatisfações pontuais com serviços ou procedimentos da própria instituição, que serão identificados mais à frente no relatório.

Em seguida, as solicitações (26,47%) indicam um volume relevante de usuários buscando providências práticas. E, por fim, sugestões (8,24%), comunicações (2,35%), denúncias (1,18%) e elogio (0,59%) apareceram em menor proporção.

O panorama apresentado constitui, portanto, base para a análise a seguir, que especifica as particularidades das manifestações de competência das unidades mais demandadas internamente.

Tabela 2 – Manifestações encaminhadas para unidades internas, por competência

Áreas encaminhadas	Total Geral
Coordenação-Geral de Fiscalização (CGF)	85
Comissão do Processo Seletivo Simplificado (COPSS)	30
Ouvidoria (OUV)	22
Coordenação-Geral de Administração (CGA)	11
Coordenação-Geral de Normatização (CGN)	10
Corregedoria (COR)	6
Encarregada pelo Tratamento de Dados Pessoais	2
Gabinete da Agência Nacional de Proteção de Dados (GAB/ANPD)	2
Coordenação-Geral de Relações Institucionais e Internacionais (CGRII)	2
Serviço de Métodos e Qualidade (SEMEQ)	1
Total Geral	171*

Fonte: Elaboração própria com base no monitoramento interno (2026)

*Obs.: Divergência do total de demandas encaminhadas, em razão de uma manifestação ter sido encaminhada simultaneamente para mais de uma área.

» Coordenação-Geral de Fiscalização (CGF)

A tabela 2 apresenta a Coordenação-Geral de Fiscalização (CGF) como a unidade interna mais demandada pela Ouvidoria, sendo responsável por um total de 85 manifestações. A classificação temática e a ordem de recorrência das demandas para esta área são apresentadas na tabela 3 a seguir.

Tabela 3 – Demandas encaminhadas para a Coordenação-Geral de Fiscalização, por assunto

TIPO	ASSUNTO	Qtd.
Reclamação	Falta de resolutividade dos requerimentos LGPD	39
	Reabertura/prosseguimento de protocolos LGPD	20
	Inconformismo quanto ao tratamento agregado de requerimentos LGPD	12
	Acesso à página de requerimentos LGPD	2
	Abertura de requerimento LGPD	1
Solicitação	Prioridade na análise de requerimentos	1
	Informações sobre o formulário requerimento LGPD	1
	Orientação quanto a contato do Controlador	1
	Cadastramento do Encarregado no sistema de requerimentos	1
	Tramitação de procedimentos da fiscalização	1
	Alegação de nulidade do arquivamento de requerimento LGPD	1
Sugestão	Sugestão de melhoria do sistema de requerimentos LGPD	1
	Sugestão de melhorias de transparência para a área de fiscalização	1
	Transparência Ativa - Página de CIS	1
	Orientação ao Poder Judiciário sobre dados sensíveis	1
Elogio	Elogio da resolução sobre Tik Tok	1
Total		85

Fonte: Elaboração própria com base em monitoramento interno (2026)

O assunto mais recorrente, de acordo com a tabela 3, foi a “falta de resolutividade dos requerimentos LGPD”, com 39 demandas. Conforme as normas vigentes, a ANPD analisa denúncias e petições sobre descumprimentos à LGPD de forma agregada e padronizada para fins de planejamento fiscalizatório. No entanto, os titulares de dados frequentemente manifestam insatisfação por não obterem uma solução direta e individualizada para o seu caso concreto (12 demandas), o que gera pedidos de "reabertura ou prosseguimento de protocolos" (20 demandas).

As manifestações sobre o tratamento de requerimentos LGPD têm sido consolidadas como insumos para o próximo ciclo de avaliação de serviços e de atualização da Carta de Serviços da ANPD.

Em menor escala, as solicitações aparecem com demandas sobre prioridade na análise de requerimentos, orientações sobre serviços oferecidos, informações de contato e monitoramento de procedimentos de fiscalização.

» Comissão Organizadora Processo Seletivo Simplificado (COPSS)

Em 2025, a OUV/ANPD recebeu 30 manifestações relacionadas ao Edital de abertura do Processo Seletivo Simplificado (PSS) da Agência, publicado em 09 de maio de 2025. Dessas, 16 foram reclamações sobre etapas ou procedimentos do

processo seletivo, apontando possíveis falhas no edital; problemas relacionados aos serviços prestados pela banca organizadora (IADES), como falha no link para envio de documentação, ausência de atendimento ou resposta do IADES; e, por fim, questionamentos sobre possíveis erros na contagem de títulos ou do resultado do PSS. Também foram registradas 14 solicitações para esclarecimento de dúvidas quanto ao cadastro reserva, etapas do processo seletivo e convocações. Além disso, foram solicitadas alterações na ordem de classificação ou pedidos de recursos contra decisões da banca ou intempestivos.

» Ouvidoria (OUV)

A OUV/ANPD aparece em terceira posição dentre as áreas responsáveis pelo tratamento das manifestações. A unidade respondeu 22 manifestações dos usuários com base em transparência ativa ou reiterando subsídios das áreas internas, obtidos em demandas anteriores.

» Coordenação-Geral de Administração (CGA)

As manifestações encaminhadas à Coordenação-Geral de Administração apontam preponderância de ouvidoria interna, com solicitação de colaboradores para revisão de política salarial de terceirizados ou reclamação quanto ao serviço de limpeza, protocolo e recepção.

» Coordenação-Geral de Normatização (CGN)

As manifestações de competência da Coordenação-Geral de Normatização representaram sugestões para a edição ou alteração de regulamentos sobre temas já constantes na Agenda Regulatória (ex.: Dados Biométricos, Encarregado, Proteção de Crianças e adolescentes) ou sobre os procedimentos de etapas do processo regulatório.

A partir da análise de conteúdo das demandas mais recorrentes, a Ouvidoria oportunamente contribuiu com subsídios no processo de consolidação da Agenda Regulatória 2025-2026 e do Mapa de Temas Prioritários das ações de fiscalização, buscando garantir que as demandas e as necessidades dos usuários, registradas na Ouvidoria, fossem consideradas como insumos para as prioridades de fiscalização e normatização da Autarquia.

Outra iniciativa da Ouvidoria foi a elaboração de Informe Estratégico aos gestores para informar sobre a recorrência de demandas que buscavam orientações sobre as providências a serem tomadas em casos de vazamentos de dados e as formas de receber uma indenização. Nesse sentido, no tratamento das manifestações, a Ouvidoria orientou aos usuários quanto aos direitos previstos na LGPD e formas de buscarem reparação em relação aos demais direitos. Além disso, a ANPD, por meio da Assessoria de Comunicação, produziu uma série de vídeos divulgadas nas redes sociais da Agência para conscientização aos titulares de dados em situações envolvendo vazamento de dados.



Transparência e acesso à informação

O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) é a unidade responsável pela gestão da transparência passiva no âmbito ANPD, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI)⁴. Na estrutura da Agência, o SIC encontra-se sob a coordenação da Ouvidoria.

As solicitações de acesso à informação são registradas por meio da plataforma Fala.BR, canal oficial do Poder Executivo federal destinado ao recebimento de manifestações de ouvidoria e pedidos de informação. Após o registro, as demandas são analisadas pela Ouvidoria/SIC, que procede à triagem, à avaliação do conteúdo e ao encaminhamento às unidades competentes, acompanhando a tramitação até a conclusão da resposta. Esse procedimento visa assegurar o atendimento dentro dos prazos legais, bem como a observância dos princípios da publicidade e da transparência.

As informações consolidadas neste relatório foram obtidas a partir da plataforma Fala.BR e do Painel da Lei de Acesso à Informação (Painel LAI)⁵, ferramenta desenvolvida e mantida pela Controladoria-Geral da União (CGU), responsável pela centralização, sistematização e divulgação pública dos dados registrados na referida plataforma.

4.1 Pedidos de acesso à informação

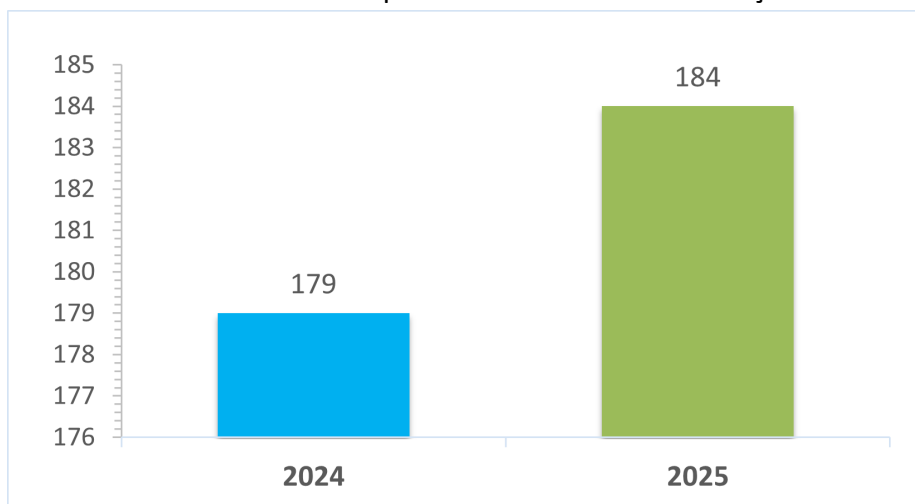
Em 2025, a ANPD respondeu a um total de **184 pedidos de acesso à informação**, registrando um aumento de 5 solicitações em relação a 2024 (179 pedidos), o que corresponde a uma variação aproximada de 2,74%. O resultado demonstra que a demanda por transparência passiva se manteve em patamar estável, sem oscilações relevantes entre os dois exercícios.

Conforme ilustrado no gráfico 4, o resultado anual evidencia regularidade no volume de solicitações, contribuindo para maior previsibilidade no planejamento das atividades de atendimento.

⁴ Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm

⁵ Painel de Acesso à Informação, disponível em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

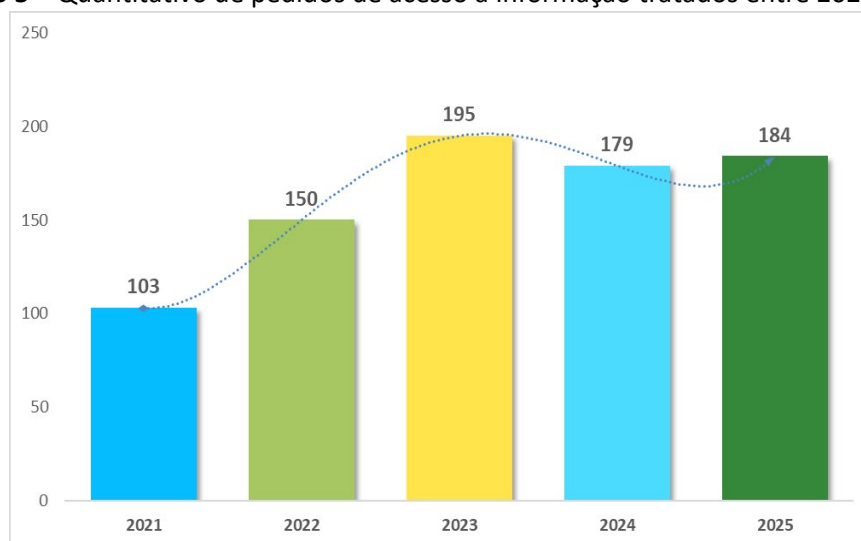
Gráfico 4 - Quantitativo de pedidos de acesso à informação tratados por ano



Fonte: Elaboração própria baseado no Painel LAI (2026)

O gráfico 5, por sua vez, apresenta a evolução do quantitativo de pedidos tratados entre 2021 e 2025, período que marca cinco anos de atuação da Ouvidoria da ANPD. Observa-se crescimento consistente entre 2021 e 2023, visto que o número de solicitações subiu de 103 para 195 pedidos, representando expansão significativa da demanda. Em 2024, houve redução para 179 pedidos, seguida de leve retomada em 2025, com 184 solicitações.

Gráfico 5 – Quantitativo de pedidos de acesso à informação tratados entre 2021 e 2025



Fonte: Elaboração própria com base no Painel LAI (2026)

A série histórica revela tendência de ampliação da procura por informações no decorrer do período analisado, mantendo-se, nos dois últimos exercícios, em patamar substancialmente superior ao registrado no início da série. O crescimento expressivo no triênio inicial pode estar associado ao processo de consolidação institucional da ANPD,

à maior difusão do direito de proteção de dados e ao fortalecimento do exercício do direito de acesso à informação.

Por outro lado, a redução observada em 2024 e a estabilidade verificada em 2025 sugerem possível acomodação da demanda após fase de expansão mais intensa e acentuada. Sob a perspectiva da gestão pública, o cenário indica possível maturidade do fluxo de solicitações e consolidação institucional, com volume estável e previsível.

Constata-se que todos os pedidos foram atendidos dentro do prazo legal, sem registro de omissões de resposta, apresentando-se um tempo médio de atendimento ao cidadão de 13,7 dias, conforme demonstrado na Figura 1.

Figura 1 – Tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação em 2025



Fonte: Elaboração própria com base no Painel LAI (2026)

Dessa forma, o prazo de tramitação dos pedidos de acesso à informação manteve-se integralmente dentro do limite de até 20 (vinte) dias previsto inicialmente para a resposta, em conformidade com a legislação vigente.

Sobre as informações solicitadas, diversos foram os temas relacionados à atuação institucional da ANPD. A tabela 4 apresenta a lista de assuntos e subassuntos recorrentes nos pedidos de acesso à informação tratados no exercício de 2025.

Tabela 4 – Lista de assuntos e subassuntos frequentes de LAI

Lista de Temas Frequentes	Qtd	%
Dados Pessoais - LGPD	83	45,11%
Fiscalização ANPD	32	17,39%
Vazamento de dados, fraude ou utilização indevida por terceiros	13	7,07%
Comunicação de incidente de segurança	8	4,35%
Outros	7	3,80%
Ausência de elementos	7	3,80%
Encarregado	6	3,26%
Exercício de direitos - outros controladores	5	2,72%
Transferência Internacional de Dados Pessoais (TID)	3	1,63%
Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais (RIPD)	2	1,09%
Outros em Administração	37	20,11%

Documentos e processos da ANPD	12	6,52%
Assuntos Gerais	8	4,35%
Atuação da ANPD	5	2,72%
Ausência de competência da ANPD	4	2,17%
Outros	3	1,63%
Informações gerenciais - agentes públicos	3	1,63%
Informações gerenciais - orçamento, programas, regulamentos e ações	2	1,09%
Outros	17	9,24%
Outros	7	3,80%
Tomada de Subsídios	2	1,09%
Regulamentações da ANPD	2	1,09%
Aplicabilidade LGPD - setores específicos	2	1,09%
Acompanhamento processual	2	1,09%
Guias Orientativos	2	1,09%
Normas e Fiscalização	14	7,61%
Fiscalização ANPD	13	7,07%
Processo Regulatório ANPD - LGPD	1	0,54%
Concursos e processos seletivos	12	6,52%
Ingresso de agentes públicos	12	6,52%
Controle Social	11	5,98%
Informações gerenciais - agentes públicos	7	3,80%
Informações gerenciais - orçamento, programas, regulamentos e ações	4	2,17%
Transparência e acesso à informação	10	5,43%
Documentos e processos da ANPD	10	5,43%
Total Geral	184	100,00%

Fonte: Elaboração própria baseado no Painel LAI (2026)

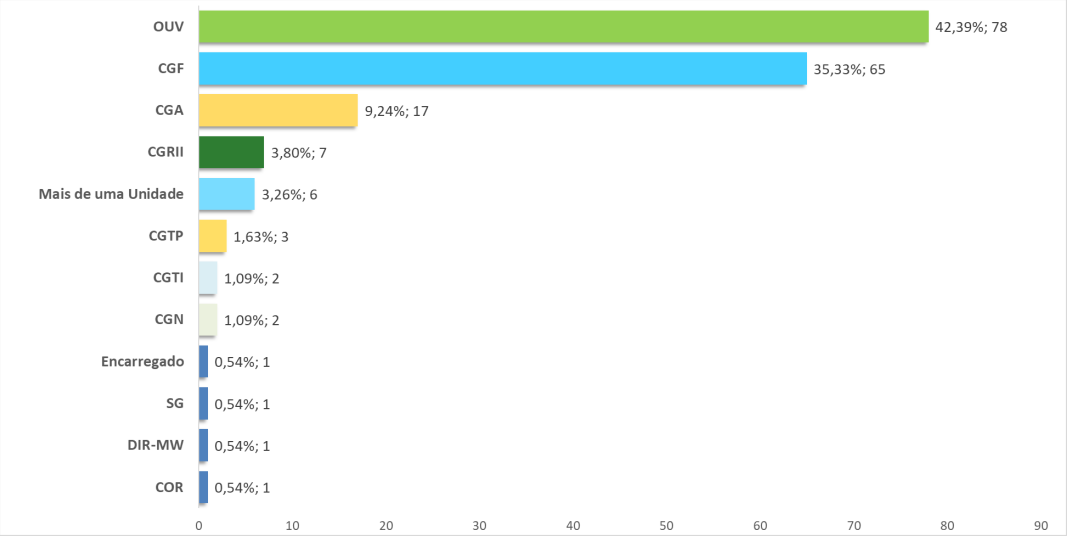
O tema Dados Pessoais – LGPD concentra 45,11% das demandas, correspondendo a 83 pedidos, o que representa quase metade do total da demanda registrada no período analisado.

Dentro dessa ampla temática, observou-se que 32 pedidos estavam diretamente relacionados à atuação fiscalizatória⁶ da ANPD, evidenciando interesse significativo dos solicitantes em compreender os procedimentos, critérios e ações adotadas pela Agência no exercício de suas competências de fiscalização.

No que se refere às áreas internas demandadas para a elaboração das respostas, o gráfico 6 apresenta a distribuição do quantitativo de pedidos de acesso à informação por unidade organizacional da Agência.

⁶ Vide notícia publicada no site da ANPD, disponível em: <https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/noticias/anpd-reformula-pagina-de-fiscalizacao-no-portal>

Gráfico 6 – Quantidade de manifestações encaminhadas por unidade interna



Fonte: Elaboração própria baseado no Painel LAI (2026)

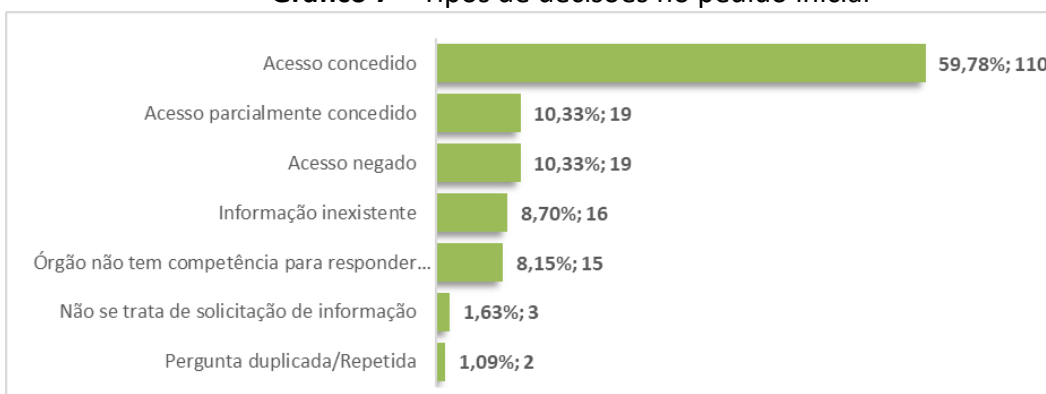
Legenda			
CGA	Coordenação-Geral de Administração	COR	Corregedoria
CGF	Coordenação-Geral de Fiscalização	DIR-MW	Gabinete da Diretora Miriam Wimmer
CGN	Coordenação-Geral de Normatização	Encarregado	Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais
CGRII	Coordenação-Geral de Relações Institucionais e Internacionais	OUV	Ouvidoria
CGTI	Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação	SG	Secretaria-Geral
CGTP	Coordenação-Geral de Tecnologia e Pesquisa		

Observa-se que a Ouvidoria foi a unidade responsável pela maioria das respostas aos pedidos de acesso à informação, sendo responsável por 42,39% (gráfico 6) dos tratamentos. Esse resultado decorre, principalmente, dos atendimentos realizados diretamente pelo SIC-ANPD, sobretudo em casos de solicitações genéricas ou incompreensíveis, bem como quando há indicação de informações já disponíveis em transparência ativa.

Em seguida, destaca-se a Coordenação-Geral de Fiscalização (CGF), responsável por 35,33% das respostas. Esse resultado mostra-se compatível com o perfil das demandas recebidas, considerando o elevado número de pedidos relacionados às atividades fiscalizatórias conduzidas pela ANPD.

O gráfico 7 apresenta a distribuição dos tipos de decisões proferidas pela ANPD em relação aos pedidos de acesso à informação, conforme as categorias de resposta adotadas no sistema Fala.BR.

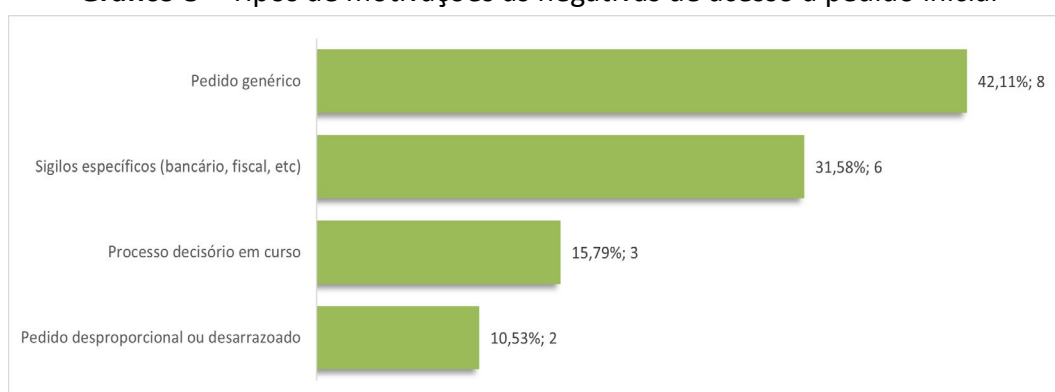
Gráfico 7 – Tipos de decisões no pedido inicial



Fonte: Elaboração própria baseado no Painel LAI (2026)

Observa-se que a maioria das decisões proferidas pela ANPD resultou na concessão de acesso à informação (59,78%), evidenciando a predominância de decisões favoráveis à transparência e ao atendimento das solicitações apresentadas pelos cidadãos. As decisões de acesso parcialmente concedido corresponderam a 10,33%, indicando que parte das informações solicitadas não pôde ser disponibilizada.

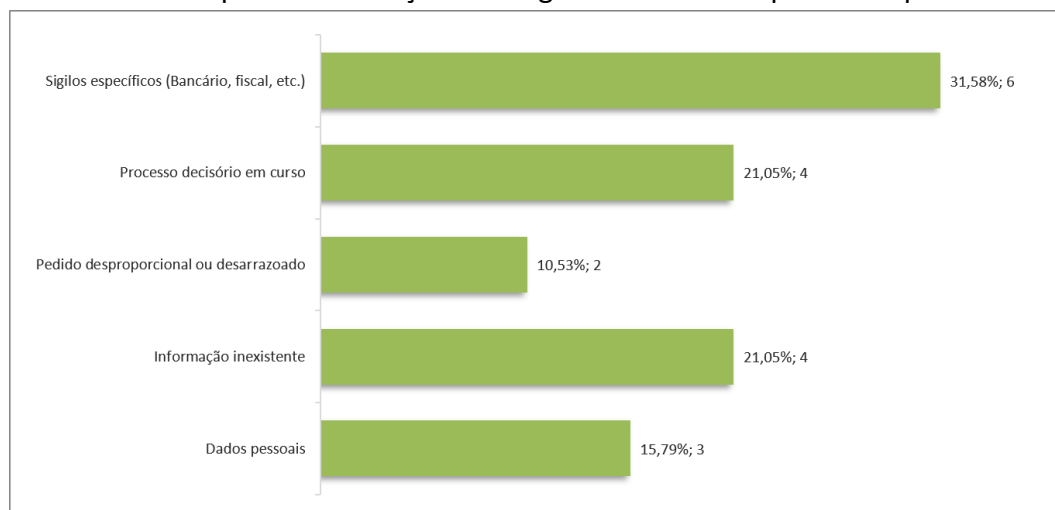
Gráfico 8 – Tipos de motivações às negativas de acesso a pedido inicial



Fonte: Elaboração própria baseado no Painel Lai (2026)

Por sua vez, os casos de acesso negado (gráfico 7) também representaram 10,33% do total, indicando que as negativas ocorreram em proporção relativamente reduzida. A principal fundamentação para as negativas foi a caracterização do pedido como genérico, responsável por 42,11% (gráfico 8), o que demonstra que parte das solicitações não apresentou delimitação ou detalhamento suficientes para possibilitar a identificação da informação pretendida e o adequado atendimento pela administração pública.

Gráfico 9 – Tipos de motivações às negativas de acesso parcial ao pedido inicial



Fonte: Elaboração própria baseado no Painel Lai (2026)

Ainda analisando o gráfico 9, para os casos de acesso parcialmente concedido, a principal justificativa foi a aplicação de sigilo específico (31,58%), evidenciando a necessidade de resguardar dados sensíveis ou informações cuja divulgação é legalmente restringida.

O cenário apresentado evidencia a importância de que os pedidos de acesso à informação sejam formulados de forma clara e específica, conforme previsto no art. 10 da Lei nº 12.527/2011 (LAI), que determina que as solicitações devem indicar com precisão os dados ou documentos desejados, viabilizando sua adequada análise e resposta. Além disso, a análise dos casos de acesso parcialmente concedido mostra o equilíbrio necessário entre transparência e proteção de informações sigilosas ou restritas, garantindo conformidade com os limites legais aplicáveis.

4.2 Recursos

Em 2025, foram interpostos 19 recursos de acesso à informação, correspondentes a recursos de 1ª instância, direcionados aos titulares das unidades internas responsáveis pelo respectivo atendimento. Dentre esses, 7 resultaram na interposição de recursos de 2ª instância, encaminhados ao Conselho Diretor da ANPD, autoridade máxima da Agência.

Do total de recursos de 2ª instância, 4 foram submetidos à Controladoria-Geral da União (CGU), responsável pela apreciação dos recursos de 3ª instância, e 2 foram direcionados à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI), última instância recursal administrativa na análise de negativas de acesso à informação, conforme ilustrado na figura 2.

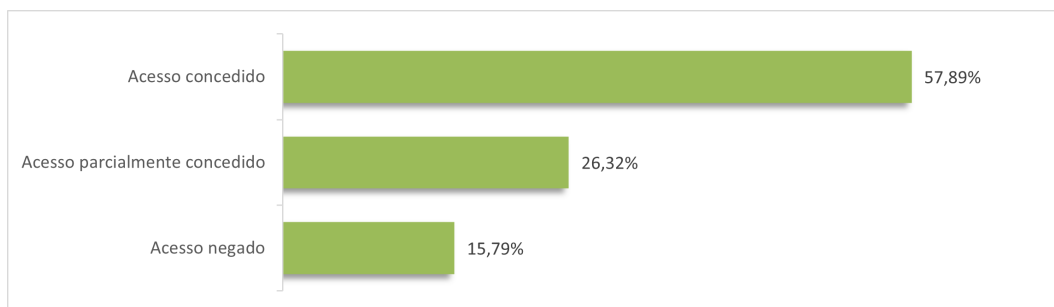
Figura 2 - Recursos de acesso à informação



Fonte: Elaboração própria baseado no Painel LAI (2026)

Inicialmente, observa-se que, entre os 19 pedidos de acesso à informação que ensejaram recursos de 1ª instância, a maior parte das respostas iniciais foram no sentido de acesso concedido (57,89%), seguida de acesso parcialmente concedido (26,32%) e (15,79%) de negativa de acesso, conforme apresentado no gráfico 10.

Gráfico 10 - Tipos de decisão nas respostas no pedido inicial que ensejaram recursos de 1ª instância



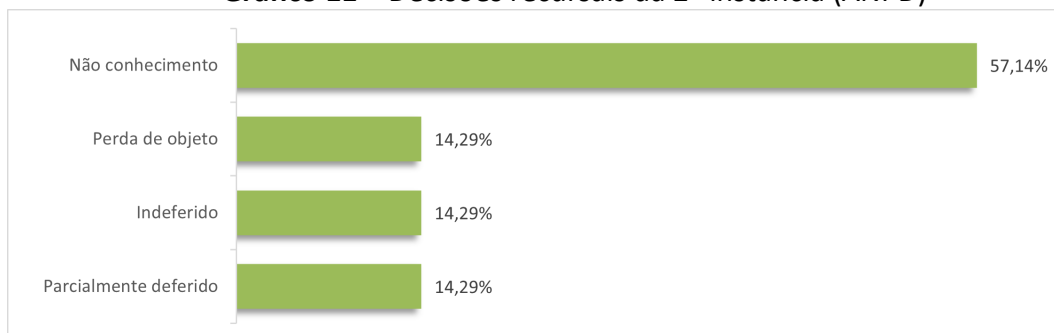
Fonte: Elaboração própria baseado no Painel LAI (2026)

Esse cenário demonstra que a interposição de recursos não ocorre exclusivamente em situações de negativa de acesso, sendo também registrada em casos nos quais houve fornecimento total ou parcial das informações solicitadas. Tal cenário pode indicar divergências decorrentes de interpretações distintas por parte dos solicitantes acerca do conteúdo fornecido pela administração pública.

No âmbito da 2ª instância recursal, sob competência do Colegiado Diretor da ANPD, observa-se, conforme ilustrado no gráfico 11, o predomínio de decisões de não

conhecimento dos recursos (57,14%). As demais decisões — indeferimento, deferimento parcial e perda de objeto — corresponderam, cada uma, a 14,29%.

Gráfico 11 – Decisões recursais da 2ª instância (ANPD)

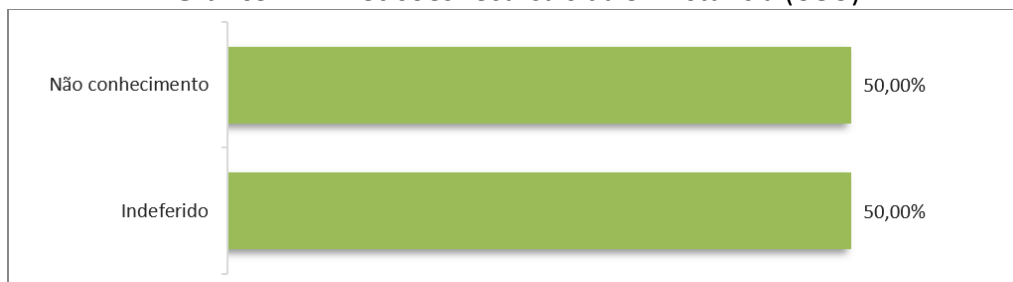


Fonte: Elaboração própria baseado no Painel LAI (2026)

A elevada proporção de recursos não conhecidos sugere que parcela significativa dos recursos apresentados não observou os pressupostos formais de admissibilidade estabelecidos na Lei nº 12.527/2011 e no Decreto nº 7.724/2012, tais como a adequada fundamentação da inconformidade, a indicação específica dos pontos contestados na decisão recorrida ou o atendimento às hipóteses legais que autorizam a interposição do recurso.

Na 3ª instância recursal, apreciada pela Controladoria-Geral da União (CGU), observa-se que os recursos apresentaram distribuição equilibrada quanto ao resultado do julgamento: 50% foram não conhecidos e 50% indeferidos, como ilustrado no gráfico 12.

Gráfico 12 – Decisões recursais da 3ª instância (CGU)



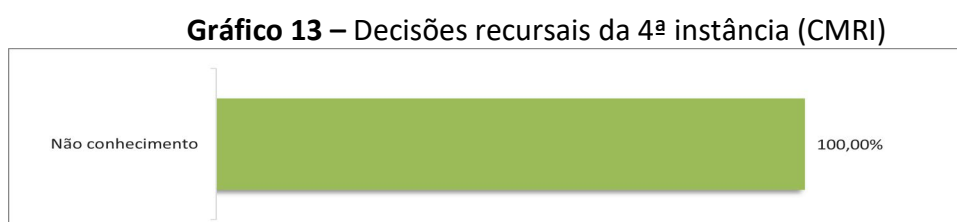
Fonte: Elaboração própria baseado no Painel LAI (2026)

O resultado indica que os recursos interpostos não atenderam, em sua maioria, aos pressupostos de admissibilidade previstos na legislação vigente, especialmente no que se refere à ausência de fatos novos, à falta de impugnação específica aos fundamentos da decisão recorrida, à inexistência da informação solicitada ou à tentativa de rediscussão de matéria já apreciada nas instâncias anteriores.



Nesse contexto, as decisões proferidas pela CGU confirmam a regularidade dos atos praticados pela autoridade máxima da ANPD, bem como a conformidade dos procedimentos adotados com o arcabouço legal que rege o direito de acesso à informação.

Por sua vez, na 4ª instância recursal, direcionada à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI), instância máxima recursal no âmbito da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), verificou-se que 100% dos recursos não foram conhecidos, como apresentado no gráfico 13.



Fonte: Elaboração própria baseado no Painel LAI (2026)

Esse resultado reforça a constatação de que os recursos apresentados nessa etapa não preencheram os requisitos legais necessários para sua admissibilidade, o que inviabilizou a análise de mérito das demandas.

De forma geral, os dados demonstram que a maior parte das controvérsias recursais no âmbito da Lei de Acesso à Informação decorre predominantemente de questões formais relacionadas à admissibilidade dos recursos, e não de divergências substanciais quanto ao mérito das decisões administrativas proferidas. Esse cenário sugere que as decisões adotadas pelas instâncias internas da ANPD, em geral, apresentam consistência jurídica e aderência ao arcabouço normativo aplicável ao direito de acesso à informação.

De modo geral, os dados apresentados evidenciam a consolidação do fluxo de tratamento de pedidos de acesso à informação no âmbito da ANPD, com manutenção de volume estável de demandas, cumprimento integral dos prazos legais e predominância de decisões favoráveis à transparência. O resultado observado nas instâncias recursais reforça a consistência das decisões administrativas e a aderência dos procedimentos institucionais ao arcabouço normativo que rege o direito de acesso à informação.

5 Outras ações realizadas em 2025

» Participação em Grupos de Trabalho e Correlatos

A participação da Ouvidoria no projeto para o Dimensionamento da Força de Trabalho (DFT) da ANPD resultou em um novo Plano de Entregas da Unidade, alinhado ao Planejamento Estratégico do órgão. Além disso, a unidade participou da composição de equipes de projeto, coordenadas pela Coordenação-Geral de Normatização (CGN), para a revisão do Regulamento de Fiscalização e Dosimetria e sobre a regulamentação do Estatuto da Criança e do Adolescente no ambiente Digital (ECA Digital).

» Estruturação dos fluxos de trabalho

Considerando o processo de melhoria continuada da gestão, a Ouvidoria da ANPD realizou, em conjunto com o Escritório de Processos da Secretaria-Geral da Agência, o mapeamento dos fluxos do processo “Tratar Manifestações” e do subprocesso “Tratar Denúncias”. O mapeamento foi formalizado no software *Bizagi Modeler*, para fins de formalização, otimização e melhoria dos procedimentos, contribuindo para melhor estruturação e maturidade da unidade. O Processo Operacional Padrão (POP) de denúncia foi atualizado e concluído e, para as demais manifestações, existem minutas em andamento para sua devida formalização.

» Consolidação de manifestações críticas e recorrentes para a elaboração de Informes Estratégicos

Considerando o papel das ouvidorias públicas em zelar pela interlocução efetiva entre o usuário de serviços públicos e os órgãos ou entidades prestadoras desses serviços, é relevante comunicar aos gestores as demandas recorrentes e/ou críticas, de modo que tal informação possa servir oportunamente como subsídio para possíveis aprimoramentos das entregas relacionadas à missão e aos serviços prestados pela Autarquia, em consonância com as necessidades apontadas pela sociedade.

Nesse passo, a OUV/ANPD, de ofício ou por demanda interna, realizou vários levantamentos e consolidações de manifestações, com intuito de repassar aos gestores internos e à alta gestão (Conselho Diretor) demandas críticas e/ou recorrentes, recebidas por meio dos canais de atendimento da Ouvidoria, para conhecimento e providências cabíveis.

Em 2025, foram realizadas consolidações de demandas recebidas sobre os seguintes assuntos:

- › Encarregado;
- › Tratamento de Dados pelas Organizações Religiosas;
- › Tratamento de Dados pelo Poder Público;
- › Vazamento de Dados;
- › Reclamações encaminhadas à CGF (Coordenação-Geral de Fiscalização);
- › Balanço ANPD 5 anos;
- › Processo Seletivo Simplificado

Das referidas consolidações, a OUV/ANPD procedeu à análise dos dados das manifestações sobre “Tratamento de Dados pelo Poder Público” e “Vazamento de Dados”, as quais resultaram na elaboração de relatórios estratégicos, com o objetivo de subsidiar os gestores com elementos quantitativos e qualitativos sobre as demandas frequentemente recebidas pela Ouvidoria. O objetivo é contribuir para o conhecimento e a percepção dos gestores quanto às demandas e necessidades da sociedade, com o intuito de prover subsídios e sugestões para a realização de ações estratégicas que possam refletir na melhoria dos serviços prestados pela ANPD e na satisfação dos usuários que procuram os serviços da Agência.

O relatório estratégico sobre Vazamento de Dados foi encaminhado aos gestores do Gabinete/Assessoria de Comunicação e para os Diretores da ANPD. A partir desse documento, foi possível aprimorar a comunicação do órgão com a sociedade, por meio da produção e divulgação de conteúdo no site e redes sociais oficiais da Agência. O relatório de Tratamento de Dados pelo Poder Público, por sua vez, ainda está em elaboração.

» Outras ações e projetos realizados

Além das ações e projetos já mencionados, a Ouvidoria promoveu a otimização de seus processos internos, além de ter sido um relevante parceiro estratégico na consolidação de resoluções, planos e informes da ANPD, com os seguintes feitos:

- › Revisão dos classificadores de manifestações de ouvidoria, em atendimento aos novos temas/assuntos propostos pela CGU. Com os novos classificadores propostos, foi possível agrupar e ordenar de forma mais racional e sistematizada, facilitando as estatísticas e levantamentos quantitativos e qualitativos das demandas processadas pela Ouvidoria;

- › Diagnóstico dos processos e da gestão pelo Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOUP), desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU). Comparativamente à última avaliação em 2022, a OUV/ANPD ainda continua no nível básico, uma vez que vários dos processos de formalização de fluxos e normativos que consolidariam a maturidade da unidade foram iniciados, mas não puderam ser finalizados/publicados devido à diminuição de equipe e ao aumento da demanda;
- › Otimização do atendimento aos usuários via e-mail, por meio da implantação de resposta automática, com links e orientações dos canais devidos para registro de demandas nos serviços da Ouvidoria e da ANPD;
- › Centralização dos atendimentos prestados pela Ouvidoria majoritariamente por meio da Plataforma Fala.BR, descontinuando o tratamento de dúvidas e orientações por meio da caixa de correio eletrônico institucional. Com a centralização dos atendimentos na Plataforma Fala.BR, a Ouvidoria pretende otimizar a gestão e os tratamentos, bem como garantir a segurança e a rastreabilidade na tramitação das manifestações recebidas dos usuários. A mudança se refletiu na necessidade de ajustes e atualizações na Carta de Serviços da Agência;
- › Participação em discussões e apresentação de contribuições para a instituição do Plano Setorial de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e à Discriminação na ANPD (Resolução CD/ANPD nº 25, de 14 de março de 2025);
- › Participação na elaboração do Plano de Ações do Plano Setorial de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e à Discriminação na ANPD;
- › Parceria com a Corregedoria com contribuições na elaboração de material informativo (InfoCor) sobre canais e procedimentos de Denúncias e Representação, enquanto ação prevista no Plano de Integridade da ANPD; e,
- › Elaboração do Registro de Operações de Tratamento de Dados Pessoais da unidade, em atendimento à solicitação da Equipe da Encarregada.





6 Considerações finais e desafios futuros

Diante do apresentado, verifica-se que o ano de 2025 foi desafiador para a Ouvidoria da ANPD, uma vez que as demandas e atividades aumentaram e se diversificaram, enquanto a equipe esteve reduzida. Mesmo diante desse cenário, os atendimentos continuaram apresentando tempestividade, enquanto a unidade trabalhou para mapear, formalizar e otimizar seus fluxos e procedimentos, tendo em vista a melhoria contínua e o amadurecimento da gestão e da qualidade dos tratamentos.

A ampla variedade de atribuições demonstrou a necessidade de a equipe ser reforçada quantitativa e qualitativamente com competências adequadas aos novos desafios. O fortalecimento institucional com a transformação em agência reguladora e a atribuição de novas competências à ANPD apontam para um possível aumento da complexidade e sensibilidade das demandas, uma vez que a utilização de dados pessoais é crescente na sociedade para diversas funcionalidades. Nesse sentido, a equipe precisa ser continuamente qualificada para acompanhar o aumento da complexidade das demandas.

Para o próximo exercício, a OUV/ANPD pretende avançar no seu fortalecimento institucional e no aprimoramento de sua gestão, especialmente a partir de iniciativas de Ouvidoria ativa e propositiva, assumindo, cada vez mais, um papel estratégico para a instituição.



ANPD

Agência
Nacional de
Proteção de Dados